Schlankere Prozesse, geringere Kosten, neue Geschäftsmodelle

Wie Cloud Computing die Versicherungswirtschaft revolutioniert

Amazon, Airbnb, Facebook und Uber – die Welt von morgen wird von Plattformen und Ökosystemen geprägt. Versicherungen müssen ihre bisherigen Geschäftsmodelle auf den Prüfstand stellen, neue Services entwickeln und ihre Kundenbeziehungen intensivieren, um in Zukunft bestehen zu können. Cloud Computing kann dabei helfen, Prozesse zu verschlanken, Ressourcen zu optimieren und neue Produkte zu generieren.

Der Chat auf dem Smartphone, die Web-Konferenz im Büro und die abendliche Entspannung bei Netflix oder Spotify – unsere Welt ist heute von digitalen Technologien geprägt, die wir ganz selbstverständlich konsumieren. In fast allen Fällen bilden Cloud-Infrastrukturen die technische Basis. Sie sind weltweit verteilt, transparent, hochskalierbar und ausfallsicher, ihre Nutzung wird verbrauchsabhängig abgerechnet und erfordert keine Vorabinvestitionen in Rechenzentren sowie Hard- und Software. Funktionen wie Big Data Analytics oder Künstliche Intelligenz, die bisher nur von Experten implementiert und beherrscht werden konnten, stehen über die Cloud allen Anwendern als leicht konsumierbare Services zur Verfügung.

Traditionelle Anbieter geraten ins Straucheln

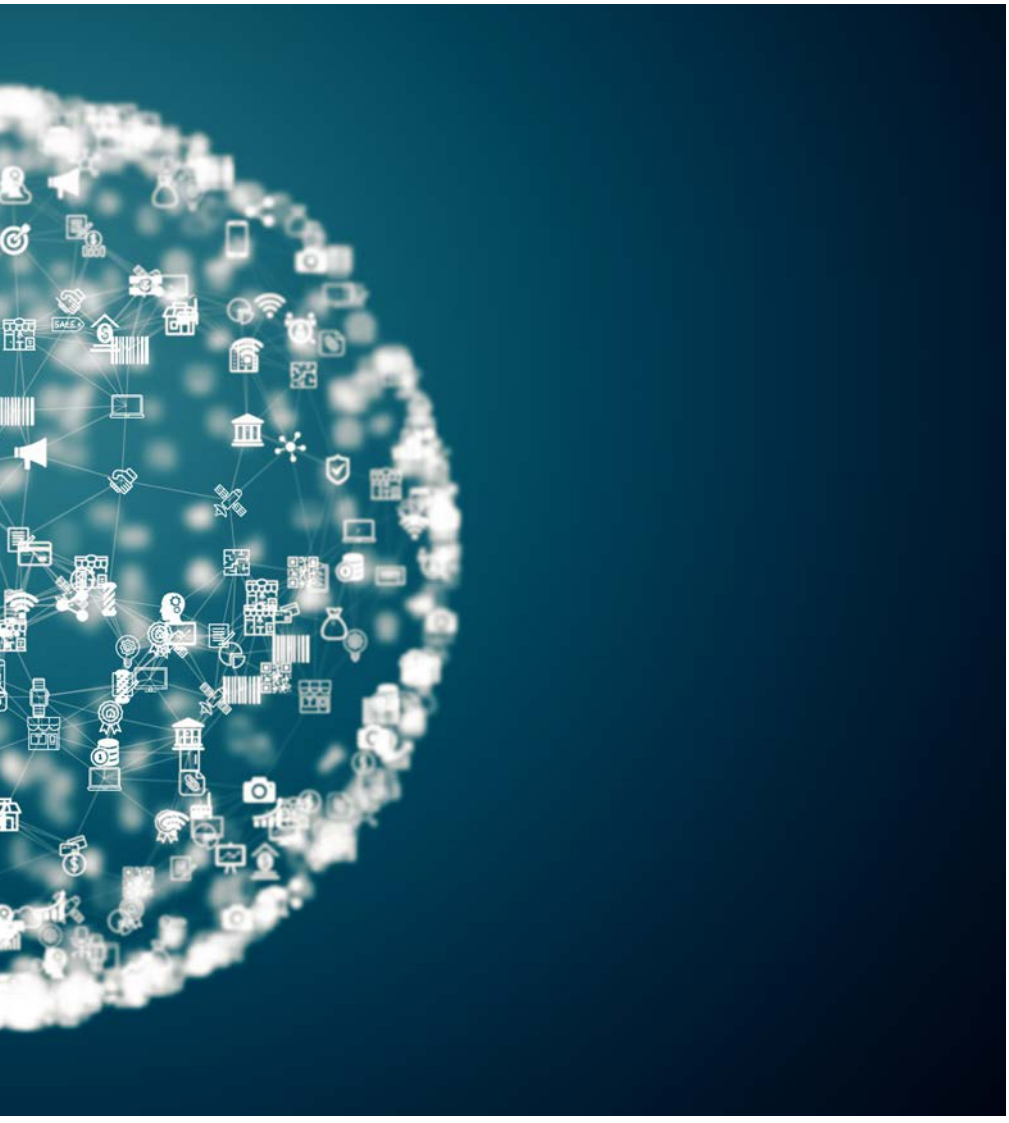
Auf dieser technischen Grundlage sind in den vergangenen Jahren Ökosysteme entstanden, in denen Interessenten beispielsweise umfassende Dienste rund um Reisen, Mobilität oder Wohnen gebündelt und vernetzt erhalten und nutzen können. Sie basieren meist auf Plattform-Modellen – das heißt ein Anbieter stellt Produzenten, Dienstleistern und Verbrauchern eine Umgebung zur Verfügung, mit denen auf sicherer Basis Waren, Services oder Informationen ausgetauscht werden können. Typische Plattformanbieter sind beispiels-

weise Amazon, Airbnb, Facebook oder Uber. Ökosysteme werden nach Ansicht der Strategieberatung McKinsey zukünftig viele Märkte beherrschen. Bis 2025 sollen demnach 30 Prozent des weltweiten Umsatzes in solchen Netzen erwirtschaftet werden.

Diese Entwicklung hat bereits in vielen Branchen dazu geführt, dass die traditionellen Anbieter an Marktmacht verlieren. Airbnb und Uber machen Hotelketten und Taxibetrieben zu schaffen, Fintechs greifen die Banken an, und der Handel sieht sich von Plattformen wie Amazon und Alibaba bedroht.

Auch Versicherungen müssen reagieren

Auch den Versicherungen steht eine Verschiebung der Marktpositionen bevor, wenn sie nicht rechtzeitig gegensteuern und ihre Geschäftsmodelle und Prozesse den neuen Gegebenheiten anpassen. Allzu häufig setzen Versicherungen heute noch auf starre, althergebrachte Versicherungsprodukte – statt auf die konkreten individuellen Bedürfnisse der Kunden einzugehen, versuchen sie deren Sicherheitsbedürfnis in ein festes Schema zu pressen, was einem „Digital Native“ schwer zu vermitteln sein dürfte. Zudem beschränkt sich der Kundenkontakt in der Regel auf den Vertragsabschluss, jährliche Statusmeldungen und die Abwicklung von Schadensfällen.



In der neuen Welt der Ökosysteme ist aber eine wesentlich vernetztere Denkweise vonnöten, die Partner innerhalb und außerhalb der eigenen Branche einbezieht und die Kundenbeziehungen intensiviert. Versicherungen spielen in ihnen eine untergeordnete und nachgelagerte Rolle, da der Kern des Ökosystems das zugrunde liegende Business-Modell ist.

Kaum ein Bereich kann dies besser verdeutlichen als das Ökosystem Mobilität. Hier stehen derzeit alle traditionellen Modelle der Bewegung und des Transports auf dem Prüfstand: Elektromobile statt Verbrennungsmotoren, Car Sharing statt Besitz oder Leasing, selbst organisierende Transportnetze statt Taxi und öffentlichem Nahverkehr, autonome und vernetzte Fahrzeuge statt individueller Fahrweise.

Die Entscheidung für ein Fahrzeug oder eine Fortbewegungsweise wird zukünftig nicht mehr langfristig, sondern situativ gefällt: Am Wochenende wird man sich beispielsweise ein Cabrio für einen halben Tag mieten, um einen Ausflug zu machen, unter der Woche fährt man dagegen mit einem Kompaktwagen oder dem Zug bis zur Stadtgrenze, um von dort staufrei mit einem E-Bike zur Arbeit zu gelangen.

In dieser Welt müssen Versicherungen von der Risikoaggregation zur Risikoprävention wechseln und sich zu Dienstleistern weiterentwickeln, die beispielsweise über Telematik-Services eine vorausschauende Fahrweise belohnen, eine automatisierte Notfall- und Pannenhilfe bieten oder bei Unfällen und Diebstählen direkt Hilfe leisten können. Die Versicherungsprämie wird nicht mehr einzeln aufgeschlüsselt werden, sondern in einer Gesamtnutzungsgebühr aufgehen, die wiederum natürlich nutzungsabhängig ist. Voraussetzung hierfür ist die Integration und Vernetzung zahlreicher Dienste, von der Einbindung der Fahrzeugsensoren über das Internet of Things (IoT), der prädiktiven Analyse von Fahrverhalten und Unfallwahrscheinlichkeit durch Machine Learning und Künstliche Intelligenz oder der

Ermittlung von Risikoklassen durch Big Data Analytics. Grundlage bildet auch hier der Zugang zu Cloud-Ressourcen.

Die Nutzung von Cloud Computing in Versicherungen – ein Praxisbeispiel

Um die Vorteile der Cloud für Versicherungen erlebbar zu machen und erste Erfahrungen mit vernetzten und automatisierten Infrastrukturen zu sammeln, bietet sich der Einstieg über die Verwaltung der Rückversicherungen an. Sie sind für alle Erstversicherer ein notwendiges Übel, das oft hohe Aufwände und nicht geringe Kosten verursacht. Gerade kleinere Versicherungsdienstleister setzen häufig noch auf sehr viele manuelle Prozesse, sowohl was das Vertragsmanagement mit den Rückversicherern als auch die Abwicklung von Schadensfällen angeht. Angesichts der zunehmenden Konkurrenz durch rein digitale Versicherungen, den Insurtechs, und die weiter oben dargestellten Entwicklungen benötigen die Anbieter jedoch dringend diese Ressourcen zur Entwicklung neuer Geschäftsmodelle und um insgesamt digitaler, agiler und plattformorientierter zu werden.

Eine dafür geeignete Cloud-Plattform sollte folgende Vorteile haben:

- Sie bietet Schnittstellen zu allen relevanten Systemen der beteiligten Versicherungen.
- Sie ist schnell und einfach zu implementieren und zu nutzen.
- Sie ist flexibel und skalierbar.
- Die Infrastruktur steht unmittelbar zur Verfügung und muss nicht erst aufgebaut werden.
- Die Abrechnung erfolgt nutzenbasiert.
- Das System wird regelmäßig aktualisiert, neue Funktionen und Sicherheits-Updates stehen sofort und ohne Wartungsaufwand zur Verfügung.

Der große Vorteil einer geeigneten Cloud-Plattform wäre außerdem, dass sie Prozesse selbstlernend anpassen kann. Nachdem ein Experte das Rückversicherungsprogramm und die Vertragsparameter definiert und die Daten vorstrukturiert hat, kann das System Risiken, Prämien, Forderungen und Verluste selbstständig in Echtzeit verarbeiten und transparent darstellen. Auf Basis dieser Daten lassen sich automatisch Reports, Quartalsabschlüsse und Kontoauszüge generieren. Aus den Bestandsdaten ergeben sich zudem belastbare Vorhersagen für zukünftige Risiken und Schadensereignisse.

Autor

Andreas Weiss, Leiter Business Development & Product Management sowie Innovation Management bei der msg systems ag, Ismaning/München.

Fazit

Die Digitalisierung verändert auch die Versicherungswirtschaft. Kundenbeziehungen erodieren, neue Wettbewerber treten auf, die Marktmacht der Plattformanbieter und Ökosysteme steigt. Für Versicherer bedeutet dies, dass sie schnell, agil und flexibel auf die Veränderungen reagieren, neue Services entwickeln, zusätzliche Partnerschaften aufbauen und die Kundenansprache optimieren müssen. Dies gelingt nur mit schlanken Prozessen, die den Aufwand für Standardaufgaben wie das Management von Rückversicherungen minimieren. Möglich wird dies durch die Nutzung intelligenter, Cloud-basierter Systeme. Sie entlasten Mitarbeiter nicht nur von zeitaufwendigen Routineaufgaben, sondern erlauben auch eine Neubewertung und Optimierung der Risiken und ihrer Absicherung. So kann sich die gesamte Organisation mit voller Kraft den Aufgaben widmen, die die sich kontinuierlich verändernde Wettbewerbslandschaft mit sich bringt.